

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Bank berdasarkan pada Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 adalah badan usaha yang bertujuan untuk menghimpun dana masyarakat dalam simpanan tabungan, deposito, giro dan menyalurkan ke nasabah dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya yang bertujuan untuk menaikkan taraf hidup seluruh lapisan masyarakat dalam arti luas. Menurut Herman Darmawi (2012:1) mengemukakan pengertian bank adalah badan usaha *financial* yang bertugas untuk menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan akan menyalurkannya dalam bentuk dana yang disebut kredit dan bentuk lainnya dalam rangka memperbaiki taraf hidup masyarakat banyak. Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:114) *Internet banking* adalah aktifitas perbankan melalui komputer yang sudah terhubung dengan sistem yang ada diperbankan dengan memakai jaringan internet pada bank tersebut. Dengan mengikuti perkembangan yang diatur oleh Bank Indonesia bahwa seluruh Bank di Indonesia sedang melaksanakan sistem transaksi non tunai. Peraturan tersebut dibuat untuk memudahkan masyarakat Indonesia dalam bertransaksi.

Kepercayaan merupakan hal terpenting yang harus diperhatikan bank untuk memberikan kesan yang baik. Kepercayaan akan tumbuh jika bank mampu memberikan layanan yang memuaskan nasabah. Seperti yang dikemukakan oleh

Hartono (2007:65) mengatakan bahwa ada tiga hal yang bisa mengarahkan tindakan individu terhadap kepercayaan yaitu kepercayaan tentang perilaku, kepercayaan normatif dan juga kepercayaan kontrol.

Teknologi berkembang begitu pesat di Indonesia dan membuat perubahan pada gaya hidup masyarakat Indonesia. Dengan adanya teknologi memudahkan masyarakat untuk mengakses dan mencari informasi diinternet. Teknologi sangat berpengaruh besar dalam dunia perbankan, banyak manfaat yang diperoleh perbankan dengan adanya teknologi. Hal tersebut merupakan kesempatan bagi perbankan untuk melangkah maju dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah yaitu kecepatan dalam bertransaksi dan kenyamanan bertransaksi secara *online*. Selain itu dengan adanya teknologi dalam perbankan bisa lebih menghemat biaya. Untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi maka perbankan membuat fasilitas *internet banking*. Fasilitas yang disediakan perbankan untuk diakses melalui benda elektronik seperti *handphone*, *computer* dan juga telepon yang berguna untuk mengganti kebutuhan dalam melakukan transaksi yang biasanya dilakukan melalui ATM. Transaksi bisa dilakukan melalui *handphone* dan internet seperti saat melakukan transaksi melalui ATM. Dengan adanya *internet banking* nasabah tidak perlu meluangkan banyak waktu untuk mentransfer dana, menabung dan dalam pengambilan dana.

*Internet banking* pertama kali diperkenalkan di Amerika Serikat pada tahun 1990an. Amerika Serikat membuat fasilitas *internet banking* untuk memberikan

layanan perbankan yang lebih baik. Pengguna *internet banking* dari tahun ke tahun mengalami kenaikan yang cukup tinggi. Dilihat dari tabel berikut ini:

**Tabel 1.1**  
**DATA PENGGUNA INTERNET DI INDONESIA**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Penduduk</b>	<b>Jumlah pengguna internet</b>	<b>Pengguna internet %</b>
2012	235 juta	60 juta	26%
2013	240 juta	80 juta	34%
2014	245 juta	100 juta	44%
2015	250 juta	140 juta	56%

Sumber : sharing vision (2015), dari berbagai sumber

Berdasarkan data diatas pengguna internet di Indonesia selama lima tahun terakhir semakin meningkat. Banyaknya pengguna internet membuat bank harus bisa bersaing dalam dunia bisnis. Transaksi yang dilakukan melalui *Internet Banking* mencapai 873,1 juta transaksi dengan nilai yang mencapai jumlah sebesar Rp 899,4 triliun. Jumlah tersebut mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya dengan jumlah transaksi 802,7 juta dan transaksi Rp 833,3 triliun. Tingginya transaksi menggunakan internet membuat hal positif untuk bank dalam mengembangkan produknya yaitu *internet banking*. Diharapkan penggunaan *internet banking* bisa meningkat penggunaanya dalam tahun ke tahun seperti hal nya dengan penggunaan internet.

Berikut adalah data 4 Bank Memiliki Transaksi *Internet Banking* Paling Tinggi Tahun 2015

**Tabel 1.2**  
**DATA PERINGKAT BANK TRANSAKSI INTERNET BANKING**

<b>NAMA BANK</b>	<b>NILAI TRANSAKSI (dalam triliun)</b>
BCA	5.349
MANDIRI	144
BRI	86
BNI	38

Sumber : sharingvision.com(2015)

Berdasarkan tabel diatas angka transaksi melalui *internet banking* sangat tinggi. BRI menempati urutan ke tiga dengan jumlah transaksi *internet banking* mencapai angka 86 triliun. Pada bulan Mei 2014 Kementrian Komunikasi dan Informatika menyatakan bahwa pengguna fasilitas Internet di Indonesia mengalami kenaikan yang signifikan dari tahun sebelumnya yang berjumlah 71,19 juta naik menjadi 82 juta. Pada Juni 2015 bank BCA mengalami peningkatan pengguna *internet banking* yang signifikan yaitu mencapai angka sebesar 668,9 juta transaksi.

Pengalaman sebelumnya memiliki pengaruh besar dalam dunia perbankan terutama dalam penggunaan *internet banking* khususnya penggunaan ATM. Nasabah yang memiliki pengalaman baik sebelumnya akan percaya dengan fasilitas dari bank berupa *internet banking*. Menurut Nurul Azmi Hidayati (2012:7) mengatakan bahwa nasabah yang sebelumnya sudah mempunyai pengalaman dalam jasa *internet banking* cenderung akan tetap memilih untuk menggunakan fasilitas tersebut dalam dunia kerjanya sehari-hari. Dari pernyataan tersebut bahwa pengalaman merupakan hal penting dalam meningkatkan penjualan. Kualitas layanan merupakan factor yang

harus di perhatikan. Layanan yang baik akan memberikan kesan yang baik pula pada pelanggan.

Penggunaan *Internet Banking* dari tahun 2012 hingga tahun 2015 mengalami peningkatan yang cukup tinggi. Dengan latar belakang tersebut peneliti ingin melakukan penelitian terkait tentang penggunaan transaksi *internet banking* pada bank BRI yang menduduki peringkat ke-3 dari seluruh bank yang ada di Indonesia. Peneliti ingin mengetahui apa saja yang menjadi faktor minat menggunakan *internet banking*, maka dari itu peneliti mengambil judul : “PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN PENGALAMAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN INTERNET BANKING PADA BANK BRI DI SURABAYA”

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah BRI dalam menggunakan fasilitas *internet banking*?
2. Apakah Kemudahan Penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah BRI dalam menggunakan fasilitas *internet banking*?
3. Apakah Pengalaman memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah BRI dalam menggunakan fasilitas *internet banking*?

4. Apakah Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan dan Pengalaman secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah BRI dalam menggunakan fasilitas *internet banking*?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang disebutkan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap minat nasabah untuk menggunakan *internet banking*.
2. Menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat nasabah untuk menggunakan *internet banking*.
3. Menganalisis pengaruh pengalaman terhadap minat nasabah untuk menggunakan *internet banking*.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti**

Manfaat yang diharapkan bagi peneliti adalah sebagai berikut:

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi peneliti untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap minat nasabah BRI dalam menggunakan *internet banking* di Surabaya
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi peneliti untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat nasabah BRI dalam menggunakan *internet banking* di Surabaya
3. Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi peneliti untuk mengetahui pengaruh pengalaman terhadap minat nasabah BRI dalam menggunakan *internet banking* di Surabaya

#### **1.4.2 Manfaat Bagi Bank**

Manfaat yang diharapkan bagi bank adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi bank dalam meningkatkan kualitas layanan agar memberikan kesan yang baik
2. Hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi bank agar memperluas jaringan *internet banking* di daerah Surabaya
3. Hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi bank dalam meningkatkan pengguna *internet banking*
4. Hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi bank bagi Manajemen Bank dalam mengelola risiko agar mendapatkan keuntungan yang diharapkan

### **1.4.3 Manfaat Bagi STIE Perbanas Surabaya**

Manfaat yang diharapkan bagi STIE Perbanas Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi STIE Perbanas Surabaya agar mahasiswa yang berkonsentrasi di Manajemen Perbankan lebih menguasai lagi tentang perbankan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi STIE Perbanas Surabaya dalam proses belajar mengajar mengenai dunia perbankan
3. Hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi STIE Perbanas Surabaya sebagai pertimbangan bahwa mahasiswa mampu menyelesaikan suatu penelitian
4. Hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi STIE Perbanas Surabaya untuk mengetahui masalah apa yang dihadapi bank melalui hasil penelitian yang dilakukan peneliti

### **1.5 Sistematika Penulisan Skripsi**

Dalam penulisan skripsi, penulis membagi bab secara sistematis agar dapat lebih mudah untuk dipahami. Adapun sistematika penulisan skripsi sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bagian ini diuraikan tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Sistematika Penulisan Proposal



## **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bagian ini diuraikan tentang Penelitian Terdahulu, Landasan Teori, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian.

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bagian ini diuraikan tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, instrumen penelitian, populasi sampel dan teknik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrument penelitian, teknik analisis data.

## **BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

Pada bagian ini diuraikan tentang populasi dari penelitian serta aspek-aspek dari sampel yang nantinya akan dianalisis. Bab ini juga menjelaskan tentang hasil analisis dari penelitian serta penalaran dari hasil penelitian secara teoritik dan empiric sehingga mengarah ke pemecahan masalah.

## **BAB V : PENUTUP**

Pada bagian ini diuraikan tentang kesimpulan dari penelitian, keterbatasan pada saat melakukan penelitian dan juga menguraikan tentang saran